

Mission principale

Le technicien informatique assure l'installation, la maintenance et le support des équipements informatiques de l'entreprise. Il intervient auprès des utilisateurs pour résoudre les incidents techniques et garantir la disponibilité, la performance et la sécurité du matériel informatique.

Activités et responsabilités

1. Installation et configuration du poste de travail

- Préparer, installer et configurer les postes informatiques (PC, écrans, périphériques)
- Installer et configurer les systèmes d'exploitation (Windows ou Linux)
- Installer les logiciels métiers et bureautiques
- Gérer les comptes utilisateurs (AD, messagerie, accès réseaux)
- Assurer le déploiement de nouveaux équipements

2. Maintenance informatique

- Assurer la maintenance préventive et corrective du parc informatique
- Diagnostiquer et résoudre les pannes matérielles et logicielles
- Mettre à jour les systèmes et logiciels
- Suivre l'état du matériel et proposer des remplacements si nécessaire
- Inventaire et gestion du stock

3. Périmètre Serveurs

- Exploitation et administration courante des serveurs
- Supervision, maintenance et disponibilité
- Mises à jour, patching et sécurité
- Sauvegardes et restauration

4. Gestion et maintenance des imprimantes

- Installer et configurer les imprimantes locales et réseau
- Assurer la maintenance de premier niveau des imprimantes
- Diagnostiquer les pannes courantes (bourrages, pilotes, connectivité)
- Coordonner les interventions avec les prestataires si besoin

5. Gestion et maintenance de la flotte téléphonique mobile

- Installer et configurer les téléphones mobiles
- Assurer la maintenance de premier niveau
- Diagnostiquer les pannes courantes
- Coordonner les interventions avec les prestataires si besoin

6. Support et assistance aux utilisateurs

- Prendre en charge les demandes des utilisateurs (sur site, à distance, téléphone)
- Résoudre les incidents et problèmes techniques (niveau 1 et 2)
- Accompagner et conseiller les utilisateurs dans l'utilisation des outils informatiques
- Rédiger des procédures et guides utilisateurs simples

7. Gestion des incidents et suivi

- Enregistrer et suivre les incidents via un outil de ticketing
- Prioriser les demandes selon leur criticité
- Assurer un suivi jusqu'à résolution complète
- Remonter les incidents récurrents ou complexes au responsable IT

8. Sécurité et bonnes pratiques

- Appliquer et faire respecter les règles de sécurité informatique
- Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques (mots de passe, phishing...)
- Sauvegarder et protéger les données selon les procédures en place

Compétences requises

Compétences techniques

- Environnements Windows (poste de travail) / Linux
- Connaissances réseaux de base (TCP/IP, DNS, DHCP)
- Installation et maintenance PC
- Gestion des imprimantes
- Outils de support et de prise en main à distance
- Notions de sécurité informatique
- Connaissances gestion de serveurs Windows / Linux

Compétences comportementales

- Sens du service et de la communication
 - Pédagogie et patience avec les utilisateurs
 - Capacité d'analyse et de résolution de problèmes
 - Organisation et rigueur
 - Autonomie et esprit d'équipe
-

Profil recherché

- Formation en informatique (Bac Pro, BTS SIO, DUT, ou équivalent)
- Première expérience souhaitée en support informatique ou helpdesk
- Débutant accepté selon profil